



## ИЗУЧЕНИЕ ВЛИЯНИЯ ЛОКУС КОНТРОЛЯ НА ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ РАБОТНИКОВ АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

**Т.В. РЕЙХТМАН  
Л.В. МОШКОВА**

*Российский университет дружбы  
народов, г. Москва*

*e-mail: lmoshkova@yandex.ru*

В статье проведено исследование синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) у фармацевтических работников аптечных организаций (АО), определены основные его проявления и установлены возможные причинно-следственные связи.

Ключевые слова: эмоциональное состояние фармацевтических работников, эмоциональная нагрузка, локус контроля.

В настоящее время ряд ученых обратили внимание на то, что существуют профессии, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. Так установлено, что профессиональная деятельность врачей предполагает эмоциональную насыщенность, психофизическое напряжение и высокий процент факторов, вызывающих стресс. Неся на себе «груз общения», доктор вынужден постоянно находиться в гнетущей атмосфере чужих отрицательных эмоций — служить то утешением для пациента, то мишенью для раздражения и агрессии. Исходя из этого, медицинские работники вынуждены воздвигать своеобразный барьер психологической защиты от пациента, становиться менее эмпатичными, чтобы избежать эмоционального выгорания [1, 2].

Медицинские профессии относятся к типу «человек — человек». У специалистов этих профессий чаще проявляются негативные признаки, которые в начале 70-х гг. прошлого столетия американский психолог Х. Фрейденбергер описал впервые у представителей социальных профессий: ухудшение психического и физического самочувствия. Позднее он употребил словосочетание «психическое выгорание». Теперь принято считать, что это синдром эмоционального выгорания (СЭВ) [1].

Проблема высоких эмоциональных нагрузок у медицинских работников в настоящее время неоднократно изучалась рядом российских ученых: Винокуром В., Розановой М., Водопьяновой Н.Е., Старченковой Е.С., Знаковой В.В., Захаровой С., Косаревой В.В., Васюковой Г.Ф., Ронгинской Т.И. и др.

Специальных исследований СЭВ у фармацевтических работников не проводилось, вследствие чего можно предположить дефицит научного знания о данном явлении.

Проблема становится еще более актуальной в настоящее время, в связи с разгосударствлением фармации и установлением рыночных отношений.

Исходя из изложенного, перед нами стояла задача исследовать СЭВ у фармацевтических работников аптечных организаций (АО), определить основные его проявления и установить возможные причинно-следственные связи.

**Целью исследования** является изучение сформированности СЭВ у фармацевтических работников.

Объектом исследования явились специалисты с фармацевтическим образованием, особенно те, кто непосредственно общается с посетителями аптек, соответственно также испытывают высокую эмоциональную нагрузку. Однако каждый из опрошенных имеет разные личностные особенности.

Предметом исследования является взаимосвязь СЭВ и личностных характеристик фармацевтических работников.

Нами выдвинута гипотеза о том, что существуют различия в выраженности СЭВ в зависимости от продолжительности трудового стажа, а также существует взаимосвязь между уровнем формирования СЭВ и уже сформированными признаками СЭВ, что в первую очередь обусловлено осуществлением профессиональной деятельности фармацевтическими работниками.

В связи с этим перед нами стояли задачи:

1. Провести исследование оценки эмоциональной нагрузки у фармацевтических работников и изучить факторы, которые чаще всего способствуют работникам АО поддерживать хорошее эмоциональное состояние.
2. Изучить взаимосвязь выраженности СЭВ со стажем профессиональной деятельности фармацевтических работников.
3. Выявить преимущественное направление локус контроля у фармацевтических работников.



4. Оценить степень сформированности СЭВ у фармацевтических работников на основе проведенной оценки полученных результатов.

В ходе исследования оценки эмоциональной нагрузки у фармацевтических работников нами также проведен анализ воздействия различных факторов на эмоциональное состояние: условий работы фармацевтических работников; возможность их профессионального роста, размер заработной платы и пр.

Для решения поставленных задач нами составлена анкета из 47 вопросов, сгруппированных в 5 блоков:

1. Демографический портрет опрошенного (пол, возраст, место расположения АО – на селе или в городе).

2. Профессиональный статус опрошенного (образование, стаж работы, занимаемая должность, численность сотрудников АО).

3. Условия труда работников (время на «дорогу» до места работы, режим труда и отдыха, регламент работы, возможность повышать профессиональный уровень, возможность карьерного роста, заработная плата, форма собственности АО и пр.).

4. Оценка эмоционального состояния специалистов (желание выполнять работу, удовлетворение результатами своего труда, чувство энтузиазма, самореализация специалистов, желание уйти из профессии и пр.).

5. Предложения специалистов по улучшению ситуации.

Исследования проводились в Сибирском федеральном округе. Значимым параметром анкетирования с точки зрения решения задач исследования является факт его анонимного проведения. В опросе приняла участие 140 специалистов, число которых составило более 5% специалистов АО розничного сектора субъекта РФ, что обеспечило достаточный уровень репрезентативности исследования.

Среди респондентов 99,3% были женщины. Респонденты в возрасте от 20 до 40 лет составили 43,2%, от 41 до 60 лет – 4,6%, старше 60 лет оказалось 2,2% опрошенных.

Среднее фармацевтическое образование имели 63,1% опрошенных респондентов; высшее фармацевтическое образование – 36,9%.

Стаж работы до 5 лет был у 19,1% специалистов, до 10 лет – у 11,3%, до 20 лет – у 31,2%, более 20 лет – у 38,4% респондентов.

Большая часть респондентов работают в городских АО (97,1%), по форме собственности – в частных АО (95%), в том числе 67,9% – представлены сетевыми АО, 17,9% – единичными АО, 11,4% – аптечными киосками и 2,9% – больничными АО. Респонденты различаются по их участию в собственности АО: 63,1% – специалисты, работающие по трудовым договорам, из них 16,3% являются руководителями структурных подразделений АО, 19,1% специалистов являются руководителями (заместителями руководителей) АО, и только 1,4% являются собственниками или совладельцами АО.

Большинство респондентов (83%) работают в АО с числом сотрудников до 10 человек; 12,1% – с числом сотрудников до 20 человек; с численностью работающих более 20 человек – 5%.

Анализ оценок условий труда фармацевтическими работниками показал:

- режим работы регламентирован у 50,7% респондентов;
- выделено время для приема пищи у 90,3% специалистов;
- созданы условия для приема пищи у 75,2% опрошенных;
- возможность сочетать работу сидя и стоя создана у 95,7% опрошенных;
- создан комфортный режим в помещении у 75,9% респондентов.

Далее был проведен анализ факторов, влияющих на размер заработной платы:

1. Товарооборот отметили как самый важный фактор 59,3% опрошенных. Только 7,4% указали, что данный фактор не важен; 33,3% определили товарооборот как фактор, не влияющий на размер их заработной платы.

2. Сроки поставок лекарственных препаратов указали как фактор 46,0% опрошенных. Среди них 14,5 % считают, что от сроков поставки товаров размер оплаты труда не зависит и 39,5% опрошенных считают, что этот фактор влияет на размер их заработной платы не всегда.

3. Грамотные управленческие решения руководителей отметили как важный фактор 51,9% опрошенных; 6,2 % указали, что данный фактор не имеет значения, а 41,9% считают, что управленческие решения влияют на размер заработной платы не всегда.

При этом установлено, что по мнению 73,0% опрошенных в ряде АО созданы условия для повышения квалификации. Формы повышения квалификации нами не конкретизировались, что не позволило в рамках данного исследования провести более детальный анализ. В дальнейшем, полагаем, можно дополнительно исследовать вопрос как часто для повышения профессионального уровня специалистов АО приглашаются лекторы, как часто проводятся круглые столы, тренинги, семинары, есть ли возможность у специалистов обучаться с отрывом от производственной деятельности и пр.



Далее проведена оценка мнения респондентов о возможности карьерного роста. Отметили отсутствие его 52,9% респондентов. Также считают что их способности и профессиональные знания не использованы и не реализованы максимально 43,9% респондентов.

Далее была проведена оценка эмоциональной нагрузки фармацевтических работников АО. Большинство респондентов (80,1%) считают свою работу – деятельностью с высокой эмоциональной нагрузкой.

При изучении факторов, которые приводят к такой оценке, установлена взаимосвязь частоты появления такого мнения от стажа работы респондентов.

В ходе исследования нами установлены следующие факторы, вызывающие негативное эмоциональное состояние у опрошенных:

- низкое качество заполнения рецептурных бланков -87% респондентов;
- наличие «бумажек» из поликлиники вместо рецептов установленной формы – 86,3% опрошенных;
- конфликты с посетителями аптек, связанные с профессиональной деятельностью (вопросами ценообразования, документального оформления рецептурных бланков и пр.) – 82% опрошенных;
- неуважение населения к работникам АО и существующее мнение, что они «наживаются» на болезнях людей – 81,6% опрошенных;
- необходимость обслуживать граждан, ведущих асоциальный образ жизни-74,3% опрошенных;
- недостаток времени для качественного предоставления фармацевтической помощи, комплексных продаж – 68,8% респондентов;
- недостаточно продуманные решения руководителей – 68,5% респондентов;
- требование руководства АО предлагать посетителям АО в целях повышения товарооборота более дорогой препарат без видимой причины – 64,4% респондентов;
- требование руководства АО продавать конкретные бренды – 63,2% респондентов;
- отсутствие полноценной справочной информации по лекарственным препаратам для медицинского применения – 62,8% респондентов;
- требования руководства АО повышать товарооборот без учета затраченных усилий (без материального поощрения) – 43,8% респондентов;
- необходимость делать работу, не соответствующую принятым этическим и деонтологическим нормам – 32,8% респондентов.

В ходе исследования установлено также, что 55% респондентов не обеспечены жильем и, по нашему мнению, этот фактор может оказывать негативное влияние на эмоциональное состояние специалистов. Наряду с этим 86,4% специалистов отмечают, что в их АО действуют программы социальной поддержки. Вопросы нашей анкеты не предполагали детального анализа программ социальной поддержки специалистов, действующих в АО. Полагаем, что данное исследование в дальнейшем необходимо провести для более углубленного анализа ситуации.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о «внешнем локусе контроля» (экстернальности) у фармацевтических работников, т.к. налицо склонность приписывать «неудачные» результаты своей работы внешним факторам. Внутренний локус контроля, т.е. внутренние факторы (свои усилия, собственные положительные и отрицательные качества, наличие или отсутствие необходимых знаний, умений и навыков) среди фармацевтических работников представлен слабее. По литературным данным известно, что склонность к внешней атрибуции повышает беспомощность человека (1, 2).

В ходе проведения социологического опроса изучены также факторы, которые чаще всего, по мнению опрошенных, помогают им поддерживать хорошее эмоциональное состояние:

- семья, друзья – 82,3%;
- понимание, что деятельность приносит пользу людям – 56%;
- морально-психологический климат в коллективе – 48,9%;
- содержание работы – 39,7%;
- признание заслуг – 32,6%;
- хобби – 30,5%;
- питомцы – 28,4%.



Нами проведена оценка эмоционального состояния, в котором находились респонденты на момент опроса (табл.).

Таблица

**Анализ эмоционального состояния фармацевтических работников  
аптечных организаций**

Эмоциональное состояние респондентов	Ответы специалистов (%)		
	никогда	редко	часто
Чувство энтузиазма, желание работать 24 часа	40,0	45,2	14,8
Чувство спокойствия за профессиональное выполнение работ	8,6	30,9	60,4
Чувство отсутствия перспектив	33,3	51,9	14,8
Безразличие к результатам работы, формальный подход к выполнению работы	72,4	21,6	6,0
Сомнения в правильности сделанного профессионального выбора	59,9	29,9	10,2
Желание уйти из профессии	70,4	23,7	5,9

Как видно из таблицы, сомнения в правильности сделанного профессионального выбора иногда или часто испытывают 29,9% и 10,2%, соответственно, что сумма таких оценок дает 40,1% ответов респондентов.

Нами установлено, что из опрошенных, давших положительный ответ на данный вопрос, 29,6% – провизоры. По стажу профессиональной деятельности сомневающиеся в правильности выбора профессии, распределились следующим образом:

- до 5 лет – 20,3% респондентов;
- до 10 лет – 37 % респондентов;
- до 20 лет – 31,5% респондентов;
- более 20 лет – 9,3% респондентов.

Как видно из проведенного анализа, уже в начале профессиональной деятельности у фармацевтических работников возникают сомнения в правильности сделанного профессионального выбора, которые с ростом стажа растут и почти не снижаются.

На вопрос о наличии желания уйти из профессии респонденты дали следующий ответ: иногда или часто это состояние испытали 23,7% и 5,9% соответственно, что в целом составило 29,6% от числа опрошенных.

Также недовольство выбранной профессией, на наш взгляд, подтверждается ответами на вопрос «Вы будете рекомендовать близким получить Вашу профессию?». На этот ключевой вопрос 34,8% опрошенных ответили отрицательно.

На основе полученных данных можно сделать вывод о высокой степени сформированности СЭВ у фармацевтических работников, выраженного уровнем значительного количества негативных эмоций:

- считают свою работу, деятельностью с высокой эмоциональной нагрузкой 80,1% респондентов;
- считают заработную плату не соответствующей вложенным усилиям 55% специалистов;
- отсутствие карьерного роста отметили 52,9% респондентов;
- сомнения в правильности сделанного профессионального выбора иногда или часто испытывают 40,1% от всех респондентов;
- желания уйти из профессии иногда или часто испытали 29,6% опрошенных;
- не будут рекомендовать близким получить профессию 34,8% опрошенных.

Для повышения престижа отрасли, по мнению респондентов, необходимо: повысить заработную плату специалистам (85,1% респондентов); повысить внимание государственных органов к проблемам фармации (67,4% опрошенных) и активизировать работу профсоюзов фармацевтических работников (46,8% респондентов).

**Выводы:** для совершенствования качества лекарственной помощи гражданам Российской Федерации необходимо более детально и всесторонне изучить СЭВ у фармацевтических работников с целью повышения престижа фармацевтической отрасли в целом.

#### Литература

1. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика – 2-е издание / Н. Е. Водопьянова. – СПб: Питер, 2008. – 338 с.
2. Винокур, В. Профессиональный стресс губит врача / В. Винокур, М. Розанова // Медицина Санкт-Петербурга. – СПб.: Издательство СПб ГУ, 1997. – № 11. – С. 28.



## **STUDY OF THE INFLUENCE LOCUS OF CONTROL ON THE EMOTIONAL STATE WORKERS OF PHARMACY**

**T.V. REYKHTMAN**

**L.V. MOSHKOVA**

*Russian University of  
Friendship of the People*

*e-mail: lmoshkova@yandex.ru*

In this paper a study of burnout in pharmaceutical workers pharmacy organizations, the basic of its manifestations and set the possible causal relationships.

Key words: emotional state pharmaceutical workers, emotional stress, locus of control.